OFFERYNNAU STATUDOL CYMRU

2005 Rhif 3366 (Cy.263)

GOFAL CYMDEITHASOL, CYMRU
PLANT A PHOBL IFANC, CYMRU

Rheoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2005

Wedi'u gwneud	- -	*6 Rhagfyr 2005*
Yn dod i rym	- -	*1 Ebrill 2006*

Mae Cynulliad Cenedlaethol Cymru, drwy arfer y pwerau a roddwyd gan adrannau 114(3), (4) a (5) ac 115(1), (2), (4), (5) a (6) o Ddeddf Iechyd a Gofal Cymdeithasol (Iechyd Cymunedol a Safonau) 2003(**1**) ac adrannau 26A a 26ZB o Ddeddf Plant 1989(**2**) drwy hyn yn gwneud y Rheoliadau a ganlyn:—

RHAN I

CYFFREDINOL

Enwi, cychwyn a chymhwyso

1.—(1) Enw'r Rheoliadau hyn yw Rheoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2005 a deuant i rym ar 1 Ebrill 2006.

(2) Mae'r Rheoliadau hyn yn gymwys o ran Cymru.

Dehongli

2. Yn y Rheoliadau hyn —

ystyr "achos disgyblu" ("*disciplinary proceedings*") yw unrhyw weithdrefn ar gyfer disgyblu cyflogeion a gaiff eu mabwysiadu gan awdurdod lleol;

ystyr "awdurdod lleol" ("*local authority*") yw cyngor sir neu gyngor bwrdeistref sirol;

ystyr "Cynulliad Cenedlaethol" ("*National Assembly*") yw Cynulliad Cenedlaethol Cymru;

(**1**) 2003 p.43.
(**2**) 1989 p.41. Mewnosodwyd adran 26ZB o Ddeddf Plant 1989 gan adran 116 o'r Ddeddf. Trosglwyddwyd swyddogaethau'r Ysgrifennydd Gwladol o dan Ddeddf Plant 1989 i'r Cynulliad gan Orchymyn Cynulliad Cenedlaethol Cymru (Trosglwyddo Swyddogaethau) 1999 (O.S. 1999/672).

ystyr "cytundeb partneriaeth" ("*partnership agreement*") yw cytundeb rhwng awdurdod lleol ac un o gyrff y GIG a wneir o dan ddarpariaethau adran 31 o Ddeddf Iechyd 1999(**3**) a Rheoliadau Trefniadau Partneriaeth Cyrff y Gwasanaeth Iechyd Gwladol ac Awdurdodau Lleol (Cymru) 2000(**4**);

ystyr "defnyddiwr y gwasanaeth" ("*service user*") yw unrhyw berson a gaiff wneud cwyn o dan reoliad 9(1);

ystyr "diwrnod gwaith" ("*working day*") yw diwrnod nad yw'n ddydd Sadwrn, yn ddydd Sul, yn ddydd Nadolig, yn ddydd San Steffan, yn ddydd Gwener y Groglith, neu'n ddiwrnod sy'n wyl y banc o dan Ddeddf Bancio a Thrafodion Ariannol 1971(**5**);

ystyr "y Ddeddf" ("*the Act*") yw Deddf lechyd a Gofal Cymdeithasol (Iechyd Cymunedol a Safonau 2003(**6**);

ystyr "gweithdrefn gwynion" ("*complaints procedure*") yw'r trefniadau a wneir o dan reoliad 4;

ystyr "gweithdrefn gwynion flaenorol" ("*former complaints procedure*") yw'r weithdrefn gwynion o dan adran 7B o Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol Awdurdodau Lleol 1970(**7**);

ystyr "plentyn" ("*child*") yw person o dan 18 oed;

ystyr "staff" ("*staff*") yw unrhyw berson a gyflogir gan awdurdod lleol neu a gymerir ymlaen i ddarparu gwasanaethau i awdurdod lleol;

ystyr "swyddfa briodol" ("*appropriate office*") mewn perthynas â sefydliad neu asiantaeth—

(a) os yw swyddfa wedi'i phennu o dan reoliad 14(3) ar gyfer yr ardal lle y lleolir y sefydliad neu'r asiantaeth, yw y swyddfa honno;

(b) mewn unrhyw achos arall, yw unrhyw un o swyddfeydd eraill y Cynulliad Cenedlaethol;

ystyr "swyddog cwynion" ("*complaints officer*") yw'r person a benodir o dan reoliad 6; ac

ystyr "swyddogaethau gwasanaethau cymdeithasol" ("*social services functions*") yw'r rhestr o swyddogaethau a geir yn Atodlen 1 i Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol Awdurdodau Lleol 1970.

Egwyddorion cyffredinol o ran ymdrin â chwynion

3.—(1) Rhaid i unrhyw weithdrefn gwynion a sefydlir o dan y rheoliadau hyn gael ei gweithredu'n unol â'r egwyddor y dylai lles defnyddiwr y gwasanaeth gael ei ddiogelu a'i hybu.

(2) Dylid ystyried dymuniadau a theimladau defnyddwyr y gwasanaeth pan ellir canfod beth ydynt.

RHAN II

SEFYDLU'R WEITHDREFN GWYNION

Dyletswydd i sefydlu gweithdrefn gwynion

4. Rhaid i bob awdurdod lleol wneud trefniadau yn unol â'r rheoliadau hyn ar gyfer ymdrin â chwynion a'u hystyried a rhaid i'r trefniadau fod yn ysgrifenedig.

(**3**) 1999 p.52.
(**4**) O.S. 2000/2993 (Cy.193) fel y'i diwygiwyd gan O.S. 2004/1390.
(**5**) 1971 p.80.
(**6**) 2003 p.43.
(**7**) 1970 p.42. Mewnosodwyd adran 7B gan adran 50 o Ddeddf y Gwasanaethau Iechyd Gwladol a Gofal Cymunedol 1990 ac fe'u diwygiwyd gan adran 67(1) a pharagraffau 15(1) a (2) o Ran 2 o Atodlen 5 i Ddeddf Iechyd a Gofal Cymdeithasol 2001.

Uwch-swyddog â chyfrifoldeb am gwynion

5. Rhaid i bob awdurdod lleol ddynodi uwch-swyddog i fod yn gyfrifol am geisio sicrhau y cydymffurfir â'r trefniadau a wneir gan yr awdurdod lleol o dan y Rheoliadau hyn.

Swyddog cwynion

6.—(1) Rhaid i bob awdurdod lleol benodi person, y cyfeirir ato yn y Rheoliadau hyn fel swyddog cwynion, i reoli'r gweithdrefnau ar gyfer ymdrin â chwynion a'u hystyried ac yn benodol—

(a) i gyflawni swyddogaethau'r swyddog cwynion o dan y Rheoliadau hyn;

(b) i gyflawni unrhyw swyddogaethau eraill mewn perthynas â chwynion y bydd yr awdurdod lleol yn eu mynnu; ac

(c) i gydweithredu ag unrhyw bersonau neu gyrff eraill a fydd yn angenrheidiol er mwyn ymchwilio i gwyn a phenderfynu arni.

(2) Caiff unrhyw berson a awdurdodir gan yr awdurdod lleol i weithredu ar ran y swyddog cwynion gyflawni swyddogaethau'r swyddog cwynion.

(3) Caniateir i'r swyddog cwynion—

(a) bod yn berson nad yw'n un o gyflogeion yr awdurdod lleol; a

(b) cael ei benodi'n swyddog cwynion ar gyfer mwy nag un corff.

Cyhoeddusrwydd

7.—(1) Rhaid i bob awdurdod lleol sicrhau y rhoddir cyhoeddusrwydd effeithiol i'w drefniadau cwynion.

(2) Rhaid i bob awdurdod lleol gymryd pob cam rhesymol i sicrhau yr hysbysir defnyddwyr y gwasanaeth a'u gofalwyr, os oes yna rai, o'i drefniadau, o enw ei swyddog cwynion ac o'r cyfeiriad lle y gellir cysylltu â'r swyddog cwynion.

(3) Rhaid rhoi copi o'r trefniadau a wneir o dan reoliad 3, yn rhad ac am ddim, i unrhyw berson sy'n gofyn am un.

(4) Rhaid i bob awdurdod lleol gymryd pob cam rhesymol i ddarparu copi o'i drefniadau ar unrhyw ffurf a fynnir gan ddefnyddiwr y gwasanaeth neu gan berson arall sy'n gwneud cwyn ar ran defnyddiwr y gwasanaeth.

Gwybodaeth a hyfforddiant ar gyfer staff

8. Rhaid i bob awdurdod lleol sicrhau yr hysbysir ei staff ynghylch y modd y gweithredir y weithdrefn gwynion ac y cânt eu hyfforddi i'w gweithredu.

RHAN III

NATUR A CHWMPAS Y WEITHDREFN GWYNION

Personau a gaiff wneud cwynion

9.—(1) Caiff unrhyw berson y mae gan yr awdurdod lleol y pwer neu'r ddyletswydd i ddarparu gwasanaeth ar ei gyfer, neu i sicrhau y darperir gwasanaeth ar ei gyfer, wneud cwyn, pan fyddai'r gwasanaeth, pe darperid ef, yn cael ei ddarparu fel un o swyddogaethau'r gwasanaeth cymdeithasol a phan fo angen unrhyw berson amdano, neu'r angen posibl am wasanaeth o'r fath (ym mha fodd bynnag), wedi dod i sylw'r awdurdod lleol.

(2) Caiff person ("cynrychiolydd") sy'n gweithredu ar ran person a grybwyllir ym mharagraff (1) wneud cwyn mewn unrhyw achos pan fo'r person hwnnw—

(a) yn blentyn; neu

(b) wedi gofyn i'r cynrychiolydd weithredu ar ei ran; neu

(c) heb fod yn abl i wneud y gwyn yn bersonol.

(3) Caiff person ("cynrychiolydd") wneud cwyn mewn cysylltiad â pherson sydd wedi marw.

(4) Rhaid i unrhyw gynrychiolydd sy'n gwneud cwyn o dan baragraff (2)(a) neu (c) neu o dan baragraff (3), ym marn yr awdurdod lleol, fod â buddiant neu fod wedi bod â buddiant yn lles y person, a bod yn berson addas i weithredu fel cynrychiolydd.

(5) Os bydd yr awdurdod lleol o'r farn, mewn unrhyw achos, nad oes gan unrhyw berson sy'n gwneud cwyn o dan baragraffau (2)(a) neu (c) neu (3) fuddiant digonol yn lles y person neu nad yw'n berson addas i weithredu fel cynrychiolydd, rhaid i'r awdurdod hysbysu'r person yn ysgrifenedig ar unwaith, gan nodi'r rhesymau dros y farn honno.

(6) Pan roddir hysbysiad o dan baragraff (5) a phan fo'r person y cyfeirir ato ym mharagraff (1) ac y gwnaed y gwyn mewn cysylltiad ag ef yn fyw, rhaid i'r awdurdod lleol, os yw o'r farn ei bod yn briodol iddo wneud hynny o ystyried beth yw dealltwriaeth y person y cyfeirir ato ym mharagraff (1), ddarparu copi o'r hysbysiad ar gyfer y person hwnnw.

(7) Yn y Rheoliadau hyn mae unrhyw gyfeiriad at achwynydd yn cynnwys cyfeiriad at ei gynrychiolydd.

Materion y caniateir gwneud cwynion yn eu cylch

10.—(1) Yn ddarostyngedig i baragraff (2) caniateir i gwyn i awdurdod lleol fod am y modd y caiff ei swyddogaethau gwasanaethau cymdeithasol eu harfer gan gynnwys—

(a) cyflawni gan awdurdod lleol unrhyw un o'i swyddogaethau gwasanaethau cymdeithasol;

(b) darparu gwasanaethau gan berson arall yn unol â threfniadau a wneir gan awdurdod o'r fath wrth iddo gyflawni'r swyddogaethau hynny;

(c) darparu gwasanaethau gan awdurdod o'r fath neu gan unrhyw berson arall yn unol â threfniadau a wneir gan yr awdurdod o dan adran 31 o Ddeddf Iechyd 1999(**8**) mewn perthynas â swyddogaethau un o gyrff y GIG (o fewn yr ystyr yn yr adran honno).

(2) Ni chaniateir gwneud cwyn o dan y rheoliadau hyn am arfer swyddogaethau o dan adrannau 31, 33, 34, 35, 43, 44 a 47 o Ddeddf Plant 1989.

Materion na chaniateir eu hystyried

11. Nid yw'r Rheoliadau hyn yn mynnu bod trefniadau'n cael eu gwneud ar gyfer ymchwilio i unrhyw gwyn yr ymchwiliwyd iddi—

(a) o dan y Rheoliadau hyn,

(b) o dan unrhyw ddarpariaethau cwynion blaenorol, neu

(c) gan Gomisiynydd Gweinyddiaeth Leol.

Cwynion yn ddarostyngedig i ystyriaeth gydredol

12.—(1) Pan fo cwyn yn ymwneud ag unrhyw fater—

(a) y mae'r achwynydd wedi datgan yn ysgrifenedig ei fod yn bwriadu dwyn achos yn ei gylch mewn unrhyw lys neu dribiwnlys, neu

(**8**) 1999 p.8.

(b) y mae'r awdurdod lleol yn dwyn achos disgyblu neu'n bwriadu dwyn achos disgyblu yn ei gylch, neu

(c) y mae'r awdurdod lleol wedi'i hysbysu bod ymchwiliad yn cael ei gynnal iddo gan unrhyw berson neu gorff gyda'r bwriad o ddwyn achos troseddol, neu

(ch) y galwyd cyfarfod yn ei gylch o gyrff eraill gan gynnwys yr heddlu er mwyn trafod materion sy'n ymwneud ag amddiffyn plant neu oedolion hawdd eu niweidio, neu

(d) yr hysbyswyd yr awdurdod lleol yn ei gylch, fod ymchwiliadau cyfredol yn mynd rhagddynt wrth ystyried dwyn achosion o dan adran 59 o Ddeddf Safonau Gofal 2000,

rhaid i'r awdurdod lleol ystyried sut y dylid ymdrin â'r gwyn, a hynny drwy ymgynghori â'r achwynydd ac ag unrhyw berson neu gorff arall y mae'n briodol ymgynghori ag ef ym marn yr awdurdod. Cyfeirir at gwyn o'r fath at ddibenion y rheoliad hwn fel “cwyn ddarostyngedig i ystyriaeth gydredol”.

(2) Caniateir peidio â pharhau i ystyried cwyn sy'n ddarostyngedig i ystyriaeth gydredol o dan y Rhan hon o'r Rheoliadau os ymddengys i'r awdurdod lleol ar unrhyw adeg y byddai parhau i'w hystyried yn peryglu neu'n rhagfarnu'r ystyriaeth arall.

(3) Pan fo'r awdurdod lleol yn penderfynu peidio â pharhau i ystyried cwyn o dan baragraff (2) rhaid i'r awdurdod hysbysu'r achwynydd o'r penderfyniad hwnnw.

(4) Pan fo'r awdurdod lleol yn peidio â pharhau i ystyried unrhyw gwyn o dan baragraff (2), caiff fynd yn ôl i'w hystyried ar unrhyw adeg.

(5) Pan roddwyd y gorau i ystyried cwyn o dan baragraff (2) rhaid i'r awdurdod lleol ganfod sut mae'r ystyriaeth gydredol yn mynd rhagddi a rhaid iddo hysbysu'r achwynydd pan fydd wedi dod i ben.

(6) Rhaid i'r awdurdod lleol fynd yn ôl i ystyried unrhyw gwyn os rhoddir y gorau i'r ystyriaeth gydredol neu os daw'r ystyriaeth gydredol i ben a bod yr achwynydd yn gofyn am i'r gwyn gael ei hystyried o dan y Rheoliadau hyn.

RHAN IV

GWEITHIO GYDAG ASIANTAETHAU ERAILL

Cwynion y mae mwy nag un corff yn ymwneud â hwy

13.—(1) Mewn unrhyw achos pan ymddengys i'r swyddog cwynion bod cwyn neu y gallai cwyn fod yn un sy'n ymwneud ag arfer swyddogaethau gan fwy nag un awdurdod lleol (cwyn y mae mwy nag un corff yn ymwneud â hi) rhaid i'r swyddog cwynion, cyn gynted ag y bo'n rhesymol ymarferol—

(a) hysbysu'r corff arall neu'r cyrff eraill sy'n ymwneud â'r gwyn ac ystyried ar y cyd â swyddog cwynion pob un o'r cyrff pa gorff a ddylai arwain y gwaith o ymdrin â'r gwyn; a

(b) hysbysu'r achwynydd o'u penderfyniad.

(2) Rhaid i swyddog cwynion awdurdod lleol sy'n arwain—

(a) sicrhau bod unrhyw ran o'r gwyn sy'n ymwneud â gweithredoedd yr awdurdod lleol yn cael ei hystyried o dan y rhan hon o'r Rheoliadau;

(b) sicrhau y rhoddir gwybod i'r achwynydd sut mae'r ymchwiliad yn mynd rhagddo;

(c) sicrhau bod yr ymateb y mae ei angen o dan reoliad 20 i'r graddau y mae'n ymarferol yn cynnwys ymateb ar unrhyw fater a oedd o fewn cwmpas cyfrifoldeb neu reolaeth unrhyw gorff arall a grybwyllir ym mharagraff (1).

(3) Rhaid i swyddog cwynion awdurdod lleol nad yw'n arwain—

(a) sicrhau bod unrhyw ran o'r gwyn sy'n ymwneud â gweithredoedd yr awdurdod lleol yn cael ei hystyried o dan y Rheoliadau hyn; a

(b) rhoi gwybod i swyddog cwynion y corff sy'n arwain am unrhyw benderfyniad a wneir ar y gwyn o dan reoliad 18, neu am ganlyniad unrhyw ymchwiliad o dan reoliad 19.

Ymdrin â chwynion safonau gofal

14.—(1) Ac eithrio pan fo paragraff (2) yn gymwys, mewn unrhyw achos pan fo cwyn yn ymwneud yn gyfan gwbl neu'n rhannol â gwasanaethau a ddarperir gan sefydliad neu asiantaeth y mae person wedi'i gofrestru mewn perthynas ag ef neu â hi gan y Cynulliad Cenedlaethol o dan Ddeddf Safonau Gofal 2000(**9**), rhaid i'r awdurdod lleol y mae cwyn o'r fath yn dod i'w law, o fewn 2 ddiwrnod i'r gwyn ddod i law—

(a) anfon manylion am y gwyn gyfan neu am y rhan honno o'r gwyn sy'n ymwneud â'r gwasanaeth cofrestredig at y person a gofrestrwyd fel darparwr y gwasanaeth hwnnw;

(b) gofyn i'r person yr anfonir ato fanylion o dan is-baragraff (a) hysbysu'r awdurdod o fewn 10 niwrnod gwaith o ganlyniad ei ystyriaeth o'r gwyn; a

(c) hysbysu'r achwynydd o'r camau sydd wedi'u cymryd o dan is-baragraffau (a) a (b).

(2) Mae'r paragraff hwn yn gymwys—

(a) os yw cwyn eisoes wedi'i hystyried gan y person cofrestredig; neu

(b) os yw'r awdurdod lleol o'r farn y byddai mynd ymlaen o dan baragraff (1) yn debygol o beryglu neu ragfarnu'r ymchwiliad i'r gwyn o dan Ran V o'r Rheoliadau neu y byddai'n peryglu neu'n rhagfarnu ymchwiliad gan y Cynulliad Cenedlaethol.

(3) Mewn unrhyw achos pan fo cwyn yn ymwneud yn gyfan gwbl neu'n rhannol â gwasanaethau a ddarperir gan sefydliad neu asiantaeth y mae person wedi'i gofrestru gan y Cynulliad Cenedlaethol mewn cysylltiad ag ef neu hi, rhaid i'r awdurdod lleol hysbysu swyddfa briodol y Cynulliad Cenedlaethol os na fu'n bosibl dod i benderfyniad ar y gwyn o dan reoliad 18.

RHAN V

YMDRIN Â CHWYNION A'U HYSTYRIED GAN AWDURDODAU LLEOL

Gwneud cwyn

15.—(1) Pan fo person yn dymuno gwneud cwyn o dan y Rheoliadau hyn, caiff wneud cwyn i unrhyw aelod o staff yr awdurdod lleol sydd wedi'i gyflogi neu wedi'i gymryd ymlaen mewn cysylltiad â swyddogaethau gwasanaethau cymdeithasol yr awdurdod.

(2) Caniateir gwneud cwyn o dan baragraff (1) ar lafar neu'n ysgrifenedig (gan gynnwys ei gwneud yn electronig).

Gwybodaeth am argaeledd gwasanaethau eirioli

16. Rhaid i'r awdurdod lleol roi gwybod i'r achwynydd am argaeledd unrhyw wasanaethau eirioli a all fod o help i'r achwynydd ym marn y swyddog cwynion.

Tynnu cwynion yn ôl

17.—(1) Caiff yr achwynydd dynnu cwyn yn ôl ar lafar neu'n ysgrifenedig ar unrhyw adeg.

(**9**) 2000 p.14.

(2) Rhaid i'r awdurdod lleol ysgrifennu cyn gynted â phosibl at yr achwynydd i gadarnhau bod y gwyn wedi'i thynnu'n ôl ar lafar.

Penderfyniad lleol

18.—(1) Rhaid i'r awdurdod lleol gymryd pob cam rhesymol i benderfynu ar y gwyn cyn gynted ag y bo'n rhesymol ymarferol ac, yn ddarostyngedig i baragraff (2), o fewn 10 niwrnod gwaith yn cychwyn ar y dyddiad y gwnaed y gwyn.

(2) Caniateir estyn o hyd at 10 niwrnod gwaith pellach y cyfnod y cyfeirir ato ym mharagraff (1) pan fydd yr achwynydd yn gofyn am hynny neu gyda chytundeb yr achwynydd.

(3) At ddibenion paragraff (1), caiff yr awdurdod lleol, mewn unrhyw achos pan fyddai'n briodol gwneud hynny, a chyda chytundeb yr achwynydd, wneud trefniadau ar gyfer cymodi, cyfryngu neu ar gyfer cymorth arall at ddibenion penderfynu ar y gwyn.

(4) Os penderfynir ar y gwyn o dan baragraff (1), rhaid i'r awdurdod lleol roi cadarnhad ysgrifenedig i'r achwynydd o'r penderfyniad y cytunwyd arno.

(5) Os na phenderfynwyd ar y gwyn o fewn 20 o ddiwrnodau gwaith, rhaid i'r awdurdod lleol, cyn gynted ag y bo'n ymarferol, hysbysu'r achwynydd yn ysgrifenedig:

(a) o hawl yr achwynydd i ofyn am i'r gwyn gael ei hystyried yn ffurfiol;

(b) o'r weithdrefn ar gyfer gofyn am ystyriaeth bellach o'r fath; ac

(c) o'r dyddiad erbyd pryd y mae'n rhaid gwneud cais o'r fath gan roi sylw i ddarpariaethau paragraff (6).

(6) Caiff yr achwynydd ofyn ar lafar neu'n ysgrifenedig am i'r gwyn gael ei hystyried yn ffurfiol o dan reoliad 19, a hynny ar unrhyw adeg o fewn 30 o ddiwrnodau gwaith i'r dyddiad y gwnaed y gwyn gyntaf.

Ystyriaeth ffurfiol

19.—(1) Pan fo'r achwynydd wedi gofyn am i'r gwyn gael ei hystyried yn ffurfiol, yn ddarostyngedig i reoliadau 12, 13 a 14, rhaid i'r awdurdod lleol ymchwilio i'r gwyn i'r graddau y mae angen hynny ac yn y dull mwyaf priodol ym marn yr awdurdod ar gyfer penderfynu ar y sylwadau'n gyflym ac yn effeithlon.

(2) Rhaid i'r awdurdod lleol lunio cofnod ysgrifenedig ffurfiol o'r gwyn cyn gynted ag y bo'n rhesymol ymarferol a'i anfon at yr achwynydd ynghyd â gwahoddiad i'r achwynydd i wneud sylwadaeth ar ba mor gywir yw'r cofnod.

(3) Rhaid i'r awdurdod lleol ystyried unrhyw sylwadaethau a wneir gan yr achwynydd o dan baragraff (2) a rhaid iddo, yng ngoleuni'r sylwadaethau hynny, wneud unrhyw ddiwygiadau sy'n angenrheidiol i'r cofnod er mwyn sicrhau ei fod, ym marn yr awdurdod, yn gofnod cywir o'r gwyn.

(4) Ac eithrio pan wnaed trefniadau o dan reoliad 18(2), caiff yr awdurdod lleol, mewn unrhyw achos pan fyddai'n briodol gwneud hynny, a chyda chytundeb yr achwynydd, wneud trefniadau ar gyfer cymodi, cyfryngu neu ar gyfer cymorth arall at ddibenion penderfynu ar y gwyn.

(5) Rhaid i'r awdurdod lleol—

(a) egluro i'r achwynydd sut yr ymchwilir i'r gwyn; a

(b) anfon copi o'r gwyn at unrhyw berson sy'n destun y gwyn—

(i) oni bai bod hyn wedi'i wneud eisoes; neu

(ii) oni fyddai rhoi hysbysiad ar yr adeg honno'n rhagfarnu'r ystyriaeth o'r gwyn.

(6) Caiff yr awdurdod lleol—

(a) gwahodd yr achwynydd ac unrhyw berson arall a allai ym marn yr awdurdod gynorthwyo gyda phenderfynu ar y gwyn i gael eu cyf-weld; a

(b) gymryd unrhyw gyngor sy'n ofynnol ym marn y swyddog cwynion.

(7) Pan gaiff unrhyw berson ei gyf-weld yn unol â pharagraff 6(a) rhaid i'r awdurdod lleol—

(a) anfon copi o'r cofnod drafft o'r cyfweliad at y person a gafodd ei gyf-weld;

(b) gwahodd y person hwnnw i wneud sylwadaeth ar ba mor gywir yw'r cofnod drafft;

(c) ystyried unrhyw sylwadaethau a wnaed gan y person; ac

(ch) yng ngoleuni'r sylwadaethau hynny, gwneud unrhyw ddiwygiadau i'r cofnod, sy'n angenrheidiol ym marn yr awdurdod, er mwyn sicrhau bod y cofnod yn un cywir.

(8) Rhaid i'r awdurdod lleol gymryd pob cam rhesymol i roi gwybod i'r achwynydd sut mae'r ystyriaeth ffurfiol o'r gwyn yn mynd rhagddi.

Ymateb

20.—(1) Rhaid i'r awdurdod lleol baratoi ymateb ysgrifenedig i'r gwyn—

(a) sy'n crynhoi natur a sylwedd y gwyn;

(b) sy'n disgrifio'r ymchwiliad o dan reoliad 19 ac yn crynhoi'r casgliadau;

(c) sy'n egluro pa gam a fydd yn cael ei gymryd i benderfynu ar y gwyn;

(ch) sy'n cynnwys ymddiheuriad i'r achwynydd, lle y bo'n briodol; a

(d) sy'n nodi pa gam arall, os o gwbl, a fydd yn cael ei gymryd yng ngoleuni'r gwyn.

(2) Yn ddarostyngedig i baragraff (3), rhaid anfon yr ymateb at yr achwynydd o fewn 25 o ddiwrnodau gwaith yn cychwyn ar y dyddiad y daeth cais gan yr achwynydd am ystyriaeth ffurfiol i law'r awdurdod lleol.

(3) Os, yn achos—

(a) unrhyw gwyn pan gafwyd anhawster i benderfynu ar ei natur neu ei sylwedd;

(b) cwyn y mae mwy nag un corff yn ymwneud â hi;

(c) cwyn yr ymdriniwyd â hi fel cwyn ddarostyngedig i ystyriaeth gydredol o dan reoliad 12; neu

(ch) unrhyw gwyn arall pan fo'r achwynydd wedi cytuno i'r ymateb fod yn hwyrach,

nad yw'n bosibl anfon yr ymateb o fewn 25 o ddiwrnodau gwaith, rhaid i'r awdurdod lleol hysbysu'r achwynydd o'r rheswm am yr oedi, o'r dyddiad y mae'n disgwyl anfon yr ymateb a rhaid iddo anfon yr ymateb hwnnw cyn gynted ag y bo'n rhesymol ymarferol.

(4) Rhaid i'r ymateb gynnwys gwybodaeth am—

(a) hawl yr achwynydd i ofyn am wrandawiad gan banel annibynnol yn unol â rheoliad 22;

(b) y weithdrefn ar gyfer gofyn am wrandawiad o'r fath; ac

(c) o fewn pa gyfnod o amser y mae'n rhaid gwneud cais o'r fath.

(5) Rhaid anfon copïau o'r ymateb a baratoir yn unol â pharagraff (1)—

(a) at unrhyw berson oedd yn destun y gwyn;

(b) pan fo'r gwyn yn ymwneud â mwy nag un corff at swyddog cwynion pob un o'r cyrff;

(c) pan fo'r gwyn yn ymwneud â gwasanaeth a ddisgrifir yn rheoliad 10(1)(c) at gorff y GIG y gwnaed y trefniadau gydag ef;

(ch) os cwyn safonau gofal a grybwyllir yn rheoliad 14 yw'r gwyn, at y person a gofrestrir o dan Ddeddf Safonau Gofal 2000 fel y darparwr mewn cysylltiad â'r sefydliad neu'r asiantaeth.

RHAN VI

GWRANDAWIAD GAN Y PANEL ANNIBYNNOL

Y Panel Annibynnol

21.—(1) Rhaid i'r Cynulliad gymryd unrhyw gamau y mae'n eu hystyried yn rhesymol, gan gynnwys mewn cysylltiad â threfniadau gweinyddol ac ariannol, i sefydlu panel i ystyried cwynion ymhellach o dan y Rhan hon.

(2) Yn benodol rhaid i'r Cynulliad baratoi a chadw'n gyfredol ddwy restr o bersonau sydd yn ei farn ef yn addas i ystyried cwynion ymhellach o dan y Rhan hon.

(3) Rhaid i'r personau a benodir i un o'r rhestrau a sefydlir o dan baragraff (2) fod â phrofiad o ddarparu gwasanaethau y mae'n rhaid i awdurdodau lleol eu darparu neu y caiff awdurdodau lleol eu darparu o dan Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol Awdurdodau Lleol 1970(**10**) neu wasanaethau sy'n debyg i wasanaethau o'r fath ("y rhestr o bersonau a chanddynt brofiad o'r gwasanaethau cymdeithasol"). Ni ddylai fod gan y personau a bennir i'r rhestr arall ("y rhestr o bersonau lleyg") brofiad o'r fath.

(4) Nid yw person i'w ystyried yn addas ar gyfer ei benodi o dan baragraff (2) os yw'n cael ei gyflogi gan, neu os yw'n aelod etholedig o, awdurdod lleol yng Nghymru.

Gofyn am wrandawiad gan y panel annibynnol

22.—(1) Caiff achwynydd ofyn am i gwyn gael ei hystyried ymhellach gan banel annibynnol yn unol â'r Rhan hon mewn unrhyw achos—

(a) pan fo awdurdod lleol wedi penderfynu na fydd yn ystyried cwyn o dan reoliad 9(5);

(b) pan nad yw ystyriaeth ffurfiol o dan reoliad 19 am ba reswm bynnag wedi'i chwblhau o fewn 3 mis i'r dyddiad pryd y gwnaed y gwyn;

(c) pan fo'r achwynydd yn anfodlon â chanlyniad yr ystyriaeth ffurfiol gan yr awdurdod lleol o dan reoliad 19;

(ch) pan nad yw ystyriaeth ffurfiol o dan Reoliadau Gweithdrefn Sylwadau (Plant) (Cymru) 2005(**11**), am ba reswm bynnag, wedi'i chwblhau o fewn 3 mis i'r dyddiad pryd y gwnaed y sylw; neu

(d) pan fo'r achwynydd yn anfodlon ag ystyriaeth ffurfiol yr awdurdod lleol o sylwadau a wnaed o dan Reoliadau Gweithdrefn Sylwadau (Plant) (Cymru) 2005.

(2) Yn ddarostyngedig i baragraff (3) rhaid i gais o dan baragraff (1) gael ei wneud i'r Cynulliad o fewn 20 o ddiwrnodau gwaith i'r diwrnod yr anfonwyd yr ymateb ysgrifenedig i'r gwyn i'r achwynydd o dan reoliad 20(2) neu yr anfonwyd hysbysiad o dan reoliad 9(5) neu'r ymateb ysgrifenedig i'r achwynydd o dan reoliad 18(2) o Reoliadau Gweithdrefn Sylwadau (Plant)(Cymru) 2005.

(3) Pan wneir cais o dan baragraff (1)(b) neu (ch) rhaid ei wneud o fewn 20 o ddiwrnodau gwaith i'r dyddiad pan fo'r achwynydd yn dod yn ymwybodol nad yw'r awdurdod lleol wedi anfon ymateb ysgrifenedig i'r gwyn neu'r sylw o fewn 3 mis i'r dyddiad y'i gwnaed.

(4) Pan fo achwynydd yn hysbysu'r awdurdod lleol y ceir cwyn yn ei erbyn ei fod yn gofyn am ystyriaeth bellach o'r gwyn gan banel annibynnol o dan baragraff (1) rhaid i'r awdurdod lleol, cyn gynted ag y bo'n ymarferol, roi gwybod i'r Cynulliad am y cais a chaiff y cais ei drin fel pe bai wedi'i wneud i'r Cynulliad ar y dyddiad y daeth i law'r awdurdod lleol.

(**10**) 1970 p.42.
(**11**) O.S. 2005/3365 (Cy.262).

Dyletswydd ar awdurdodau lleol i gydweithredu â'r Cynulliad

23.—(1) Pan ofynnir am wrandawiad gan banel annibynnol o dan reoliad 22(1) rhaid i'r awdurdod lleol sy'n destun y gwyn ddarparu unrhyw gymorth y gellir yn rhesymol fod ei angen er mwyn galluogi'r Cynulliad i gyflawni ei swyddogaethau o dan y Rhan hon.

(2) Mae'r cymorth y gall fod ei angen o dan baragraff (1) yn cynnwys cynhyrchu gwybodaeth neu ddogfennau sy'n berthnasol i gwyn er gwaethaf unrhyw reol cyfraith gyffredin a allai fel arall wahardd cynhyrchu gwybodaeth neu ddogfennau o'r fath neu gyfyngu ar eu cynhyrchu.

Camau cyntaf ymdrin â chais

24.—(1) Pan fo cais am wrandawiad gan banel yn dod i law'r Cynulliad, rhaid i'r Cynulliad—

(a) cydnabod yn ysgrifenedig o fewn 2 ddiwrnod gwaith fod y cais wedi dod i law;

(b) gofyn i'r achwynydd ddarparu o fewn 20 o ddiwrnodau gwaith, os na ddarparwyd un eisoes, ddatganiad ysgrifenedig yn nodi sail y gwyn ac yn nodi pam mae'r achwynydd yn anfodlon ag ymateb yr awdurdod lleol;

(c) rhoi gwybod, yn ysgrifenedig, i'r awdurdod lleol y ceir cwyn yn ei erbyn ac anfon ato gopi o lythyr yr achwynydd yn gofyn am wrandawiad gan banel a chopi, pan fo un ar gael, o ddatganiad yr achwynydd y gofynnir amdano o dan is-baragraff (b);

(ch) gofyn i'r awdurdod lleol am y ffeil gwynion ac unrhyw wybodaeth a dogfennau sy'n berthnasol i'r gwyn.

(2) Rhaid i'r Cynulliad gynnull panel i ystyried y gwyn ymhellach o fewn 20 o ddiwrnodau gwaith ar ôl i ddatganiad ysgrifenedig yr achwynydd ynghylch y gwyn ddod i law.

(3) Rhaid iddo fod yn banel o 3 aelod, un oddi ar y rhestr o bersonau â phrofiad gwasanaethau cymdeithasol a dau o'r rhestr o bersonau lleyg.

(4) Rhaid i'r Cynulliad benodi'n gadeirydd un o'r aelodau oddi ar y rhestr o bersonau lleyg.

Gweithdrefn y gwrandawiad gan y panel

25.—(1) Wrth ystyried y gwyn ymhellach, caiff y panel fabwysiadu unrhyw weithdrefnau y mae ef yn penderfynu mai hwy yw'r rhai mwyaf priodol ar gyfer ymdrin â'r gwyn.

(2) Cyn i'r panel benderfynu i fabwysiadu gweithdrefn ar gyfer ymdrin â'r gwyn rhaid iddo ymgynghori â'r achwynydd ac ag unrhyw berson sy'n destun y gwyn.

(3) Os bydd unrhyw anghydfod yn codi ynghylch y weithdrefn sydd i'w mabwysiadu ar gyfer ymdrin â'r gwyn bydd penderfyniad cadeirydd y panel yn derfynol.

(4) Caiff y panel wneud unrhyw ymholiadau a chymryd unrhyw gyngor y mae'n penderfynu eu bod yn briodol.

(5) Rhaid i'r panel sicrhau y rhoddir i'r achwynydd ac i unrhyw berson sy'n destun y gwyn y cyfle i gyflwyno eu hachos ar lafar, neu'n ysgrifenedig os dyna'u dymuniad.

(6) Caiff y panel neu aelod o'r panel gyf-weld unrhyw berson ac eithrio'r achwynydd neu destun y gwyn os yw'r panel o'r farn y gallant ddarparu gwybodaeth sy'n berthnasol i'r gwyn.

(7) Mewn unrhyw gyfweliad neu gyfarfod ag aelod o'r panel caniateir i'r achwynydd ac i unrhyw berson sy'n destun y gwyn ddod â pherthynas neu ffrind, ac unrhyw berson a ddewisir ganddynt i weithredu fel cynghorydd, yn gwmni iddynt.

(8) Caiff person sy'n dod yn gwmni i achwynydd neu i berson sy'n destun y gwyn siarad â'r panel, gyda chydsyniad cadeirydd y panel.

(9) Cyfarfod preifat fydd unrhyw gyfarfod o'r panel neu gyfarfod rhwng unrhyw aelod o'r panel ac un arall neu rhwng aelod o'r panel ac achwynydd neu unrhyw berson sy'n destun y gwyn.

Adroddiad y panel

26.—(1) Rhaid i gadeirydd y panel baratoi adroddiad ysgrifenedig—

(a) sy'n crynhoi canfyddiadau o ffeithiau a wneir gan y panel ac sy'n berthnasol i'r gwyn;

(b) sy'n crynhoi casgliadau'r panel;

(c) sy'n argymell pa gam, os o gwbl, y dylid ei gymryd i benderfynu ar y gwyn;

(ch) sy'n argymell pa gam arall, os o gwbl, y dylid ei gymryd fel canlyniad i'r gwyn; a

(d) sy'n nodi'r rhesymau dros ganfyddiadau, casgliadau ac argymhellion y panel.

(2) Caiff yr adroddiad gynnwys awgrymiadau a fyddai ym marn y panel yn gwella gwasanaethau'r awdurdod lleol neu a fyddai'n effeithiol fel arall at ddibenion penderfynu ar y gwyn.

(3) Rhaid danfon yr adroddiad i'r Cynulliad o fewn 5 niwrnod gwaith i'r dyddiad y daw'r gwrandawiad gan y panel i ben.

(4) Yn ddarostyngedig i baragraff (5) rhaid i'r Cynulliad anfon copïau o adroddiad y panel—

(a) at yr achwynydd;

(b) at unrhyw berson annibynnol a benodir o dan reoliad 17 o Reoliadau Gweithdrefn Sylwadau (Plant) (Cymru) 2005;

(c) at unrhyw berson y gwnaed cwyn ar ei ran gan gynrychiolydd;

(ch) at aelodau'r panel; a

(d) at Brif Weithredwr a Chyfarwyddwr Gwasanaethau Cymdeithasol yr awdurdod y ceir cwyn yn ei erbyn.

(5) Caiff cadeirydd y panel beidio â datgelu unrhyw ran o adroddiad y panel pan fo hynny'n angenrheidiol, ym marn y cadeirydd, er mwyn diogelu cyfrinachedd unrhyw drydydd parti.

(6) Os nad yw cadeirydd y panel yn gallu sicrhau bod yr adroddiad ar gael i'r Cynulliad o fewn yr amser a nodir ym mharagraff (3) rhaid i'r Cynulliad ysgrifennu at y personau y mae ganddynt hawl i gael copi o'r adroddiad yn egluro'r rheswm dros yr oedi ac yn dweud pryd bydd yr adroddiad ar gael.

Ymateb yr awdurdod lleol

27. Rhaid i'r awdurdod lleol, o fewn 15 o ddiwrnodau gwaith i'r dyddiad y daw adroddiad y panel i law—

(a) penderfynu pa gam y bydd yr awdurdod yn ei gymryd yng ngoleuni argymhellion y panel; a

(b) hysbysu'r achwynydd ac unrhyw berson y gwnaed cwyn ar ei ran gan gynrychiolydd o'r penderfyniad hwnnw.

Cwyno i'r Ombwdsmon

28. Rhaid i'r hysbysiad a anfonir o dan reoliad 27(b) egluro hawl yr achwynydd i gwyno i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (*Public Services Ombudsman for Wales*).

RHAN VII

DYSGU O GWYNION

Monitro'r modd y gweithredir y weithdrefn gwynion

29. Rhaid i bob awdurdod lleol fonitro'r trefniadau y mae wedi eu gwneud gyda'r bwriad o sicrhau ei fod yn cydymffurfio â'r Rheoliadau drwy gadw cofnod o bob cwyn sy'n dod i law, o ganlyniad pob cwyn, a pha un a gydymffurfiwyd o fewn y terfynau amser a bennir yn rheoliadau 18 a 20.

Adroddiad Blynyddol

30.—(1) Rhaid i bob awdurdod lleol baratoi adroddiad blynyddol ar eu perfformiad o ran ymdrin â chwynion a'u hystyried, a hynny at ddibenion—

(a) monitro modd y cydymffurfir â'r Rheoliadau hyn, a

(b) gwella'r modd yr ymdrinnir â'r cwynion ac y'u hystyrir.

(2) Rhaid llunio'r adroddiad cyntaf y cyfeirir ato ym mharagraff (1) o fewn 12 mis i ddyddiad dod i rym y Rheoliadau hyn.

RHAN VIII

DARPARIAETH DROSIANNOL

Darpariaeth Drosiannol

31.—(1) Yn ddarostyngedig i baragraff (2) pan fo cwyn wedi'i gwneud yn unol ag unrhyw weithdrefn gwynion flaenorol cyn 1 Ionawr 2006, rhaid ei hystyried yn unol â'r weithdrefn honno.

(2) Pan, yn unol â gweithdrefn gwynion flaenorol,—

(a) bo achwynydd wedi gwneud cais i awdurdod lleol am adolygiad gan banel, neu

(b) byddai achwynydd wedi bod â'r hawl i wneud cais o'r fath ar ôl 1 Ionawr 2006,

rhaid i'r awdurdod lleol ymdrin ag unrhyw gais o'r fath (os gwneir un) fel cais am ystyried cwyn o dan Ran VI o'r Rheoliadau hyn.

Llofnodwyd ar ran Cynulliad Cenedlaethol Cymru o dan adran 66(1) o Ddeddf Llywodraeth Cymru 1998(**12**)

D. Elis-Thomas

6 Rhagfyr 2005 — Llywydd y Cynulliad Cenedlaethol

(**12**) 1998 p.38.

EXPLANATORY NOTE

(Nid yw'r nodyn hwn yn rhan o'r Rheoliadau)

Mae'r Rheoliadau hyn yn gwneud darpariaeth ar gyfer cwyno i awdurdodau lleol ynghylch y modd y maent yn arfer eu swyddogaethau gwasanaethau cymdeithasol, ac eithrio swyddogaethau y mae modd eu hystyried ar ffurf sylwadau o dan adrannau 24D a 26 a pharagraff 6 o Atodlen 7 i Ddeddf Plant 1989. Maent yn disodli Cyfarwyddiadau Gweithdrefn Gwynion 1990. Gwneir darpariaeth hefyd ar gyfer ystyried ymhellach o dan y Rheoliadau hyn sylwadau a wneir o dan Reoliadau Gweithdrefn Sylwadau (Plant) (Cymru) 2005.

Mae rheoliadau 3 a 4 yn ei gwneud yn ofynnol i awdurdod lleol sefydlu gweithdrefn gwynion a nodi'r egwyddorion i'w dilyn wrth ei gweithredu. O dan reoliad 5 rhaid i'r awdurdod lleol ddynodi uwch-swyddog a chanddo gyfrifoldebau mewn perthynas â chwynion ac mae rheoliad 6 yn ei gwneud yn ofynnol i'r awdurdod lleol benodi swyddog cwynion.

Mae rheoliad 7 yn nodi gofynion mewn perthynas â chyhoeddusrwydd i'r weithdrefn gwynion ac mae rheoliad 8 yn nodi gofynion hyfforddi staff.

Mae Rhan III yn nodi pwy gaiff gwyno (rheoliad 9) ac am ba faterion (rheoliadau 10 ac 11). Mae rheoliad 12 yn sefydlu gweithdrefn ar gyfer ystyried sut y mae'n rhaid ymdrin â chwynion pan fo person neu gorff arall yn eu hystyried ar yr un pryd. Mae hyn y caniatáu i'r awdurdod lleol atal ystyriaeth dros dro pe byddai parhau â hi'n peryglu neu'n rhagfarnu'r ystyriaeth arall.

Mae Rhan IV yn sefydlu gweithdrefnau ar gyfer gweithio gydag awdurdodau lleol eraill (rheoliad 13) neu gyda phersonau a gofrestrir o dan y Ddeddf Safonau Gofal 2000 neu gyda'r Cynulliad Cenedlaethol (rheoliad 14).

Mae rheoliad 18 yn ei gwneud yn ofynnol i'r awdurdod lleol geisio penderfynu ar gwyn yn lleol ac mae rheoliad 19 yn sefydlu'r weithdrefn ar gyfer ystyriaeth ffurfiol o'r gwyn pan na lwyddwyd i benderfynu arni'n lleol.

Mae rheoliad 20 yn nodi'r gofynion mewn perthynas â'r ymateb sydd i'w anfon gan yr awdurdod lleol gan gynnwys ymateb ynghylch hawl yr achwynydd i ofyn am wrandawiad gan banel annibynnol yn unol â Rhan VI o'r Rheoliadau.

Mae Rhan VI yn nodi'r trefniadau ar gyfer ystyried yn annibynnol gwynion a wneir o dan y Rheoliadau hyn a sylwadau a wneir o dan Reoliadau Gweithdrefn Sylwadau (Plant) (Cymru) 2005.

Mae Rhan VII yn nodi sut y mae awdurdodau lleol i fonitro'r trefniadau y maent wedi'u gwneud gyda'r bwriad o sicrhau eu bod eu bod yn cydymffurfio â'r Rheoliadau a sut i adrodd yn ôl arnynt.